

**Lignes directrices destinées aux expert-e-s aux examens en vue de la mise en œuvre de l'entretien professionnel remplaçant l'examen de fin d'apprentissage
« Pratique professionnelle – écrit »**

Tables des matières

1	Bases	2
1.1	Préparation	2
1.2	Mise en œuvre	5
1.3	Évaluation	6

1 Bases

L'ordonnance du Conseil fédéral et les lignes directrices du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) relatives à l'adaptation de la procédure de qualification 2020 n'autorisent pas la tenue d'examens finaux écrits jusqu'au 16 octobre 2020. Si les personnes ayant échoué une première fois n'ont pas obtenu de nouvelles notes d'école, un entretien professionnel sera mené dans chaque domaine de qualification qui doit être réexaminé. En votre qualité d'expert-e aux examens (EXP), vous serez chargé-e de préparer, de mener et d'évaluer ces entretiens.

1.1 Préparation

Étape 1: Se procurer une vue d'ensemble du déroulement de l'examen

Les candidat-e-s préparent deux brèves descriptions de cas et deux situations critiques. Pour chaque tâche, 7 minutes sont à disposition.

Une **brève description de cas** est un type d'examen au cours duquel de brèves situations pratiques en lien avec l'activité professionnelle font l'objet d'une analyse. Les candidat-e-s examinent tant la situation elle-même que la conduite à adopter dans une telle situation. Pour ce faire, ils-elles endossent un rôle. Il est ainsi possible de vérifier si les candidat-e-s sont à même d'évaluer une situation professionnelle ou la conduite à adopter dans cette situation et d'en tirer des conclusions pour leur manière d'agir.

Chacune des tâches décrit une situation professionnelle complexe dans laquelle le ou la protagoniste a commis une ou plusieurs fautes. Les candidata-e-s doivent, d'une part, procéder à l'évaluation de la situation et identifier les erreurs et reconnaître la nécessité d'agir. D'autre part, ils-elles doivent prévoir des mesures en vue d'éviter que de telles erreurs ne se reproduisent dans une situation similaire.

Une **situation critique** décrit une situation de travail difficile. Dans cette situation proche de la pratique, il convient en premier lieu d'agir avec compétence. Cette méthode permet de vérifier si les candidat-e-s sont en mesure d'aborder des situations problématiques et de les résoudre – et ce, même s'ils-elles sont sous pression.

Chacune des tâches décrit une situation exigeante dans laquelle il convient d'agir rapidement et avec compétence. Les candidat-e-s doivent décrire toutes les mesures qu'ils-elles prendraient dans une telle situation.

Étape 2 : Se procurer une vue d'ensemble de l'évaluation

La fiche d'évaluation de la CSBFC – qui permet également d'établir le procès-verbal – s'applique à toutes les branches de formation et d'examens. Les critères d'évaluation des deux types de tâches y sont décrits de manière standardisée. Ainsi, chacune des brèves descriptions de cas est évaluée selon les deux critères suivants :

Critère d'évaluation 1 : identification des erreurs/conscience de la nécessité d'agir

Question clé : est-ce que le-la candidat-e identifie les erreurs et reconnaît la nécessité d'agir dans la situation de cas ?

- La réponse du/de la candidat-e est complète : le-la candidat-e identifie toutes les erreurs qui se sont produites dans la situation de cas et reconnaît la nécessité d'agir. Les analyses du/de la candidat-e sont pertinentes et fondées. (3 pts)
- La réponse du/de la candidat-e montre de faibles écarts par rapport à la réponse complète. (2 pts)
- La réponse du/de la candidat-e montre d'importants écarts par rapport à la réponse complète. (1 pt)
- La réponse du/de la candidat-e est inutilisable et s'écarte totalement de la réponse complète. (0 pt)

Critère d'évaluation 2 : description de mesures

Question clé : Est-ce que les mesures décrites par le-la candidat-e pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise sont appropriées ?

- Les mesures décrites par le-la candidat-e sont plausibles. Elles sont correctes et pleines de sens par rapport à la situation donnée et le rôle joué par le-la candidat-e. (3 pts)
- La réponse du/de la candidat-e montre de faibles écarts par rapport à la réponse complète. (2 pts)
- La réponse du/de la candidat-e montre d'importants écarts par rapport à la réponse complète. (1 pt)
- La réponse du/de la candidat-e est inutilisable et s'écarte totalement de la réponse complète. (0 pt)

Chacune des situations critiques est évaluée selon les critères suivants :

Critère : situation critique

Question clé: est-ce que la marche à suivre décrite par le-la candidat-e est plausible ?

- Dans la situation donnée, le-la candidat-e décrit de manière professionnelle les points essentiels de la marche à suivre. Le cas échéant, le-la candidat-e explique les raisons de sa démarche de manière claire et compréhensible. L'ordre dans lequel les différents points sont présentés est logique. (6 pts)
- La réponse du/de la candidat-e montre de faibles écarts par rapport à la marche à suivre appropriée. (4 pts)
- La réponse du/de la candidat-e montre d'importants écarts par rapport à la marche à suivre appropriée (2 pts)
- La réponse du/de la candidat-e est inutilisable et s'écarte totalement de la marche à suivre appropriée. (0 pt)

Au total, les candidat-e-s peuvent obtenir 24 points. Ceux-ci répartissent comme suit :

Identification des erreurs/conscience de la nécessité d'agir	3
Description de mesures	3
Identification des erreurs/conscience de la nécessité d'agir	3
Description de mesures	3
Situation critique 1	6
Situation critique 2	6
Total	24

Étape 3: étudier des tâches ou en créer

Suivant les directives de votre branche de formation et d'examens, les situations de cas sont contraignantes. Étudiez-les et choisissez pour chacun-e des candidat-e-s deux brèves descriptions de cas et deux situations critiques. Chaque tâche est basée sur un objectif évaluateur obligatoire.

Si vous créez vos propres tâches, veuillez prendre en compte les points suivants :

1. Basez-vous sur le modèle correspondant (brève description de cas, situation critique).
2. Choisissez l'objectif évaluateur obligatoire auquel se rapportera la tâche que vous souhaitez créer. Recopiez-le sous le titre de votre tâche.

Attention ! Les tâches peuvent se baser uniquement sur des objectifs évaluateurs obligatoires.

3. Donnez un titre à votre tâche et formulez la situation initiale conformément à la méthode utilisée.
 - Brève description de cas: une situation professionnelle complexe, dans laquelle le/la protagoniste a commis une ou plusieurs erreurs.
 - Situation critique: une situation professionnelle exigeante, dans laquelle il convient d'agir rapidement et avec compétence.
4. Lisez la tâche formulée dans le modèle et vérifiez si elle correspond à votre situation initiale. Vous avez la possibilité de l'adapter. Pour garantir l'adéquation avec les critères d'évaluation, évitez toutefois les modifications trop importantes.
5. Établissez ensuite une solution modèle complète. Cette solution ne doit pas être la seule possible, elle en est une parmi les différentes solutions possibles.
6. Pour conclure, vérifiez si la situation initiale, la tâche, les critères d'évaluation et la solution modèle sont cohérents.
7. Vérifiez aussi si le temps accordé (7 minutes) est réaliste pour traiter la tâche (lire, réfléchir et répondre).

Étape 4: Préparer les documents pour l'examen

Assurez-vous que vous disposez des quatre tâches (sans les solutions modèles) sous forme imprimée pour chacun de vos candidat-e-s. Veuillez aussi imprimer deux exemplaires – l'un pour vous, l'autre pour votre co-expert-e – de chacune des tâches y compris les solutions. Préparez en outre une fiche d'évaluation par candidat-e.

1.2 Mise en œuvre

Accueillez le/la candidat-e. Après avoir vérifié l'identité du-de la candidat-e et lui avoir posé les questions d'usage sur son état de santé, présentez brièvement le déroulement de l'examen et les personnes présentes ainsi que leur rôle (personne qui mènera l'entretien, procès-verbaliste). Pour présenter le déroulement de l'examen, vous pouvez vous inspirer du texte suivant :

« Durant les 30 minutes qui suivront, vous allez traiter deux situations critiques et deux brèves descriptions de cas. Pour ce qui concerne les situations critiques, il s'agit pour vous de décrire votre comportement dans une situation professionnelle difficile. Dans le cas des brèves descriptions de cas, il vous sera demandé de découvrir les erreurs commises par un-e employé-e de commerce et de montrer quelles mesures il faut prendre pour éviter que de telles erreurs ne se reproduisent. Vous disposez de 7 minutes par tâche. Ces 7 minutes comprennent : la lecture de la tâche et la réponse.

Le/la co-expert-e prendra des notes pendant l'entretien. Ne vous laissez pas distraire ! »

Le-la candidat-e reçoit ensuite la première tâche (l'ordre des tâches ne joue aucun rôle). Demandez au candidat-e de lire la situation initiale et la tâche en toute tranquillité et de répondre ensuite aux questions. Si la réponse n'est pas claire ou trop générale, demandez des précisions. Évitez à tout prix des questions théoriques ou des questions allant au-delà du sujet. En effet, celles-ci ne sont pas prises en compte dans l'évaluation.

Lorsque les candidat-e-s ont terminé ou lorsque le temps est écoulé, vous passez à la tâche suivante et procédez de la même manière jusqu'à ce que les quatre questions aient été traitées.

Prenez congé du-de la candidat-e au bout de 30 minutes.

Votre co-expert-e consigne les réponses du-de la candidat-e dans le champ « Observations » du critère correspondant. Les réponses ne doivent pas être retranscrites mot à mot. Il convient de consigner les déclarations les plus importantes. Par ailleurs, les observations ne devraient pas contenir d'appréciations.

Vous passez en revue les observations consignées par le-la co-expert-e et les notes éventuelles que vous avez prises durant l'entretien.

Sur la base des observations faites par le-la co-expert-e, vous procédez à l'évaluation de la prestation fournie par le candidat-e pour chaque critère. Vous avez le choix entre 0, 1, 2 ou 3 points pour les brèves descriptions de cas et entre 0, 2, 4 ou 6 points pour les situations critiques. Lors de l'attribution des points, référez-vous aux descriptions fournies dans les tableaux. La solution modèle peut également vous être utile à cet effet. Veuillez toutefois tenir compte du fait que la solution modèle peut servir d'exemple pour une solution donnant droit à 3 points, mais qu'elle n'est pas la seule solution possible.

S'il n'est pas possible de donner le nombre maximum de points, vous indiquez pour quelle raison vous avez effectué une ou des déductions. Votre explication remplit deux fonctions : d'une part, vous êtes tenu-e d'analyser votre évaluation et de la comparer aux critères figurant dans les tableaux ; d'autre part, une tierce personne sera à même d'apprécier votre évaluation en cas de recours.

Après avoir passé en revue l'ensemble des critères, les points obtenus par critère d'évaluation sont reportés sur la première page de la fiche d'évaluation avant de calculer le nombre total de points et d'établir la note. Veuillez remplir toutes les informations manquantes et remettre la fiche à qui de droit.